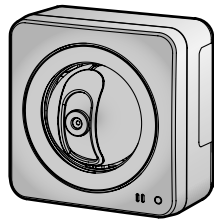
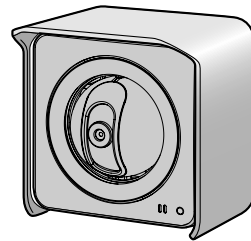
Panasonic®

困ったときには

ネットワークカメラ (PoE給電対応)

品番 BB-HCM715 屋内設置タイプ
BB-HCM735 屋外設置タイプ

BB-HCM715

BB-HCM735

本書の表記について

商標・登録商標について

- Microsoft、Windows、Windows Vista、Internet Explorer、Windows Media、HotmailおよびActiveXは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Microsoft Corporationのガイドラインに従って画面写真を使用しています。
- その他記載の会社名・商品名などは、各会社の商標または登録商標です。

表記について

- 本書では、Windows® XPとInternet Explorer® 6を例に説明しています。
- 本書では、「ネットワークカメラ」を「カメラ」と表記しています。
- 本書では、「SDメモリーカード」と「SDHCメモリーカード」を総称して、「SDメモリーカード」と表記しています。
- UPnP™はUniversal Plug and Playの略称です。

もくじ

1 困ったときには

「困ったときには」は、トラブルごとに対処方法を解説しています。カメラ画像を見られなくなったときや、カメラの操作ができないといったトラブルごとに対処方法を参照してください。その他の情報についてはパナソニックネットワークカメラのサポートサイト (http://panasonic.biz/netsys/netwkcam/support/) を参照してください。

1.1 インジケーター表示について

問題	原因と対策
電源を入れたあと、オレンジ色に点灯／点滅する	• カメラにイーサネットケーブルが正しく接続されていない。 → イーサネットケーブルを正しく接続してください。 • カメラが接続されているハブまたはルーターが正しく動作していない。 → お使いのハブまたはルーターが正しく動作しているか確認してください。 • カメラに接続したイーサネットケーブルが断線している。 → 別のイーサネットケーブルと交換してください。
オレンジ点滅し続ける	• ファームウェアのバージョンアップが正常に完了しないまま、カメラの電源を切ってもう一度電源を入れた。 → ウェブブラウザからカメラにアクセスしなおしてください。アクセスすると[バージョンアップ]画面が表示されます。手順に従ってバージョンアップを完了してください。(→『取扱説明書』9.5 カメラをバージョンアップする)
約2秒間隔でオレンジ点滅し続ける	• ルーターの電源が切れているため、UPnP™エラーが発生している。 → ルーターの電源を入れてください。回線が接続されるまで、しばらくお待ちください。 • UPnP™によるポート更新でエラーが発生している。 →『かんたんガイド』に従って、カメラを設定しなおしてください。 → ルーターがUPnP™機能に対応していない場合は、ルーターにポートフォワーディング設定をしてください。また、カメラの自動ポートフォワーディング設定を[無効]にしてください。(→『取扱説明書』4.1 ポートフォワーディングの設定をする) • ルーターのUPnP™機能が無効になっている。 → ルーターの取扱説明書を参照して、UPnP™機能を有効にしてください。
緑点滅し続ける	• セットアップソフトウェアで、カメラの自動設定が完了していない。 →『かんたんガイド』に従って、設定を完了してください。 • DHCPサーバーからIPアドレスが取得できない。 → [設定]－[ネットワーク（IPv4）]または[ネットワーク（IPv6）]で[接続モード]を[自動設定]または[DHCP設定]に設定した場合に、何らかのネットワーク障害でDHCPサーバーからIPアドレスを取得できないことがあります。ネットワーク管理者またはプロバイダーに確認してください。

問題	原因と対策
まったく点灯しない	• [設定]－ [インジケーター]－[インジケーター制御]の設定が[消灯(常時)]に設定されている。 → インジケーターの設定を［点灯(常時)］または［点灯(アクセス時)］に変更してください。(→『取扱説明書』7.6　インジケーターの点灯方法を変更する） • カメラが故障している。 → お買い上げの販売店へお問い合わせください。 **ACアダプターを使用している場合** • 専用のACアダプターを使用していない。 → 専用のACアダプターを使用してください。 **PoE給電装置を使用している場合** • カメラとPoE給電装置が接続されていない。 → カメラとPoE給電装置をイーサネットケーブルで接続してください。 • PoE給電装置の電源が切れている。 → PoE給電装置の電源を入れてください。 • PoE給電装置への接続が間違っている。 → PoE給電装置の取扱説明書を参照してください。 • PoE給電装置の電源供給台数を超えている。 → PoE給電装置によっては、電源を供給できるワット数が制限されているものがあります。供給できるワット数は、PoE給電装置の取扱説明書を参照してください。 • PoE給電装置と接続しているカメラが故障している。 → PoE給電装置に接続したカメラ以外のPoE対応受電機器が動作する場合は、カメラの故障が考えられます。お買い上げの販売店へお問い合わせください。 • PoE給電装置とカメラの接続に中継コネクターやハブを使用している。 → PoE給電装置とカメラは1本のイーサネットケーブルのみで接続してください。 • PoE給電装置との接続時に、クロスケーブルを使用している。 → カテゴリー5のストレートケーブルを使用してください。 • イーサネットケーブルが断線している。 → 別のイーサネットケーブルと交換してください。 • イーサネット規格外のイーサネットケーブルを使用している。 → カテゴリー5の規格に準拠した4対UTP／STPのイーサネットケーブルを使用してください。推奨ケーブル：パナソニック電工製　エコLANケーブル4対CAT5ENR 13533シリーズ、最大長100 m（2009年6月現在）

問題	原因と対策
赤点滅し続ける	• カメラが故障している。 → お買い上げの販売店へお問い合わせください。
赤点灯する	• 書き込み禁止状態のSDメモリーカードが挿入されている。 → SDメモリーカード本体の書き込みプロテクトを解除してください。 • パソコンでフォーマットしたSDメモリーカードを使用している。 → カメラでフォーマットしたSDメモリーカードを使用してください。(→『取扱説明書』8.2　SDメモリーカードをフォーマットする）または、SDメモリーカードフォーマットソフトウェアをパソコンにインストールしてフォーマットしてください。SDメモリーカードフォーマットソフトウェアについては パナソニックのサポートウェブサイト(http://panasonic.biz/netsys/netwkcam/support/info.html)をご参照ください。 • 異常のあるSDメモリーカードが挿入されている。 → 正常なSDメモリーカードに交換してください。

1.2 セットアップソフトウェアについて

問題	原因と対策
カメラ設定に失敗する	• カメラの電源を入れてから、20分以上経過している。 → カメラの電源を入れなおしてから、カメラ設定をしてください。(→『取扱説明書』13 セットアップソフトウェアを使う) • 設定中に何らかの問題がネットワークに発生した。 → ネットワーク環境を確認して、カメラの電源を入れなおしてから、ネットワーク設定をしてください。 • カメラのIPアドレスがほかの機器と重複している。 → 複数のカメラを設定するときは、1 台ずつカメラの電源を入れてください。 • ご使用のパソコンでアンチウイルス・ソフトウェアが有効になっている。 → セットアップソフトを使用して、カメラ検索・設定などが正常に動作しない場合には、アンチウイルス・ソフトウェアを一時的に無効にしてください。
カメラリストにIPアドレスが表示されない	• パソコンのファイアウォール設定、またはアンチウイルス・ソフトウェアが、カメラからの通信を遮断している。 → パソコンのファイアウォール設定やアンチウイルス・ソフトウェアを一時的に無効にして、カメラを設定してください。パソコンのファイアウォール設定やアンチウイルス・ソフトウェアを無効にできない場合は、MACアドレスを使ってカメラを設定してください。(→『取扱説明書』MACアドレスからカメラをネットワーク設定する) • ルーターを経由して接続している。 → パソコンと同じネットワークにカメラを接続してください。
UPnP™ のポートフォワーディング設定で失敗する	• ルーターがUPnP™に対応していない。 → お使いのルーターの取扱説明書を参照して、カメラのIPアドレスとポート番号をポートフォワーディング設定してください。(→『取扱説明書』4.1 ポートフォワーディングの設定をする) • ルーターのUPnP™機能が無効になっている。 → お使いのルーターの取扱説明書を参照して、UPnP™機能を有効にしてください。 • カメラの電源を入れたあとに、ルーターの電源を入れた。 → 先にルーターの電源を入れてから、カメラの電源を入れてください。

問題	原因と対策
	• ネットワークの設定で、[デフォルトゲートウェイ] が設定されていない。または、正しく設定されていない。 → **IPv4の場合** [設定]−[ネットワーク（IPv4）]−[Static設定]／[DHCP設定]で[デフォルトゲートウェイ] を正しく設定してください。(→『取扱説明書』5.1.1 カメラをIPv4ネットワークに接続する） → **IPv6の場合** [設定]−[ネットワーク（IPv6）] −[Static設定]で[デフォルトゲートウェイ] を正しく設定してください。(→『取扱説明書』 11.3 カメラをIPv6用に設定する）
[カメラの状態]に「エラー」と表示されている	• カメラ設定でエラーが発生している。 → カメラの電源を入れなおしてから、カメラ設定をしてください。

1.3 カメラへのアクセスについて

問題	原因と対策
カメラにアクセスできない	• 入力しているカメラのIPアドレスが間違っている。 → セットアップソフトウェアを使用して正しいIPアドレスを確認し、入力してください。(→『取扱説明書』カメラを検索して情報を確認し、カメラに接続する) • 「みえますねっと」で登録されている名前（ニックネーム）と異なる名前でカメラにアクセスしている。 → 登録されている名前でアクセスしてください。また、変更を行った場合、カメラに反映するためにカメラを再起動してください。(→『取扱説明書』4.2.1 「みえますねっと」サービスを使う) • Internet Explorer 6.0にIPv6アドレスを入力している。 → Internet Explorer 6は、IPv6アドレスの直接入力に対応していません。「みえますねっと」サービスなどのダイナミックDNSサービスをお使いいただき、URLを使ってカメラにアクセスしてください。(→『取扱説明書』4.2 ダイナミックDNSサービスを使う) Internet Explorer 7またはInternet Explorer 8をご使用の場合は、「**http://**[IPv6アドレス]:ポート番号/」と直接入力することでカメラにアクセスできます。(→『取扱説明書』11.4 IPv6でカメラにアクセスする) • [接続タイプ] の設定が間違っている。 → カメラにアクセスして、[設定]－[ネットワーク（IPv4）]または[ネットワーク（IPv6）]で[接続モード]で、現在設定している[接続モード]を選択し、[接続タイプ] の設定内容を確認してください。(→『取扱説明書』5.1.1 カメラをIPv4ネットワークに接続する、または、11.3 カメラをIPv6用に設定する) [自動]でうまく接続できない場合は、34 ページの表に従ってカメラと接続先（ルーターなど）を設定してください。 • HTTPS機能を使用中に「http://」でアクセスしている。 → HTTPSをご使用の場合は、「**https://**」でアクセスしてください。また、ポート番号の入力も必要です。(→『取扱説明書』5.2.2 HTTPSでカメラにアクセスする)
自宅や会社などのネットワーク内でカメラにアクセスできない	• パソコンとカメラで使用しているIPアドレス（ローカルアドレス）のクラスが違う。 → パソコンとカメラを同じネットワーク内で使用する場合は、それぞれが同じクラスに設定されている必要があります。パソコンとカメラのIPアドレスを同じクラスになるように設定してください。お使いのパソコンからインターネットにアクセスできる場合は、カメラを工場出荷値に戻してから、セットアップしなおしてください。(→『取扱説明書』5.1.1 カメラをIPv4ネットワークに接続する、9.8 カメラの設定を工場出荷値に戻す)

問題	原因と対策
	• お使いのウェブブラウザがプロキシサーバーを経由してインターネットに接続する設定になっている。 → プロキシサーバーを使用しないようにウェブブラウザの設定を変更してください。(→『取扱説明書』 12.1 プロキシサーバー使用時のウェブブラウザを設定する) • ローカルアドレスでアクセスしていない。 → 同じネットワーク内のカメラには、ローカルアドレス（例：192. 168. 0. xxx）でアクセスしてください。ダイナミック DNS サービスで登録したカメラのURL（またはルーターのグローバルアドレスとカメラのポート番号）、グローバルアドレスに対応したカメラのURLでは、カメラにアクセスできません。セットアップソフトウェアを使用してローカルIPアドレスを確認することができます。(→『取扱説明書』カメラを検索して情報を確認し、カメラに接続する)
インターネットからカメラにアクセスできない	• カメラのネットワーク設定が間違っている。 → デフォルトゲートウェイまたはDNSサーバーアドレスを正しく設定してください。ダイナミックDNSサービスを使う場合は、DNSサーバーアドレスが正しく入力されているか確認してください。(→『取扱説明書』 5.1.1 カメラをIPv4ネットワークに接続する、または、11.3 カメラをIPv6用に設定する) • インターネットに公開できるように設定されていない。 →『かんたんガイド』または『取扱説明書』4 カメラ画像をインターネットに公開するを参照してカメラ画像をインターネット公開できるように設定してください。 • ネットワークの設定で、[デフォルトゲートウェイ] が設定されていない。または、正しく設定されていない。 → **IPv4の場合** [設定]−[ネットワーク（IPv4）]−[Static設定]／[DHCP設定]で[デフォルトゲートウェイ] を正しく設定してください。(→『取扱説明書』 5.1.1 カメラをIPv4ネットワークに接続する) → **IPv6の場合** [設定]−[ネットワーク（IPv6）] −[Static設定]で[デフォルトゲートウェイ] を正しく設定してください。(→『取扱説明書』 11.3 カメラをIPv6用に設定する) • ルーターにポートフォワーディングが設定されていない。 → お使いのルーターにUPnP™機能がない場合に、インターネットからカメラにアクセスできるようにするには、ポートフォワーディング設定が必要です。設定方法については、お使いのルーターの取扱説明書を参照してください。(→『取扱説明書』UPnP™を使わないポートフォワーディングを設定する)

問題	原因と対策
	• ルーターのUPnP™機能が無効になっている。 → お使いのルーターの取扱説明書を参照して、UPnP™機能を有効にしてください。 • ルーターにインターネットからのアクセスを禁止するパケットフィルタリングなどを設定している。 → お使いのルーターを、インターネットからアクセスできるように設定してください。設定方法については、お使いのルーターの取扱説明書を参照してください。 • 自宅内で使用するときのIPアドレス（ローカルアドレス）でアクセスしている。 → インターネットで使用するときのカメラのIPアドレスとしてグローバルアドレス（またはダイナミックDNSサービスで登録したURL）と、カメラのポート番号でアクセスしてください。（→『取扱説明書』4 カメラ画像をインターネットに公開する）
「みえますねっと」サービスのURLでアクセスできない	• カメラ（またはルーター）のグローバルアドレスが「みえますねっと」サービスサーバーに通知されていない。 → 「みえますねっと」サービスのウェブサイト(http://www.miemasu.net/)から「登録者専用ページ」にログインして、登録されたカメラの情報を確認してください。[IPアドレス] 欄にグローバルアドレスが表示されていない場合は、カメラにアクセスして、[設定] – [ダイナミックDNS] で「みえますねっと」サービスの登録を完了してください。（→『取扱説明書』4.2.1 「みえますねっと」サービスを使う）または、カメラのステータス画面の、[みえますねっと] のステータスとエラーログを確認してください。（→『取扱説明書』9.1 動作状況（ステータス）を確認する）
認証画面が連続して表示される	• 管理者または一般ユーザーのユーザー名やパスワードが変更された。 → カメラにアクセス中に、別のウェブブラウザでログイン中のユーザーのユーザー名やパスワードを変更すると、操作バーの機能をクリックしたり、画面を切り替えたりするたびに、認証画面が表示されます。ウェブブラウザを閉じて、カメラにアクセスしなおしてください。
カメラの画面表示に時間がかかる	• HTTPSモードでアクセスしている → HTTPSでは、復号処理のため、表示が遅くなります。 • 同じローカルネットワークのカメラをプロキシ経由でアクセスしている → プロキシを経由しないようにブラウザの設定を行ってください。（→『取扱説明書』12.1 プロキシサーバー使用時のウェブブラウザを設定する） • 複数のユーザーが同時にカメラ画像を参照している。 → 複数のユーザーが同時にカメラ画像を参照すると、画面表示に時間がかかったり、カメラ画像の更新速度が遅くなる場合があります。

1.4 携帯電話について

問題	原因と対策
カメラにアクセスできない	• URLが間違っている。または、URLの最後に「**/mobile**」と入力していない。 → URLが正しく入力されているか確認してください。携帯電話からカメラにアクセスする場合は、パソコンからアクセスするときに使用するURLの最後に「**/mobile**」と入力する必要があります。(→『取扱説明書』3.1 携帯電話からカメラにアクセスする) • お使いの携帯電話が、認証機能に対応していない。 → 管理者設定画面で、[認証設定] を [携帯電話用画面のみ未登録ユーザーを許可] に変更してください。(→『取扱説明書』6.4 未登録ユーザー) • 携帯電話のHTTPSのSSL暗号化方式がカメラと異なっている。 → カメラのHTTPSを[使用しない]に設定して、再度、アクセスしてください。(→『取扱説明書』5.2.1 HTTPSを設定する) • HTTPS機能を使用中に「**http://**」でアクセスしている → HTTPSをご使用の場合は、「**https://**」でアクセスしてください。また、ポート番号の入力も必要です(→『取扱説明書』5.2.2 HTTPSでカメラにアクセスする)
カメラ画像が表示されない	• お使いの携帯電話が320 × 240ドットの解像度に対応していない。または、携帯電話が表示できる画像データのサイズを超えている。 → ダイヤルキーの「0」で192 × 144ドットの解像度に切り替えてください。(→『取扱説明書』3.2 携帯電話で静止画を見る) 携帯電話で表示できる画像データサイズの制限については、お使いの携帯電話の取扱説明書を参照してください。
カメラ画像がEメール転送されない	• 転送された画像のサイズが、携帯電話の受信可能サイズより大きい。 → 携帯電話の機種により、受信できる画像サイズが異なります。解像度を192 × 144ドット、[画質] を [動き優先] に設定して確認してください。(→『取扱説明書』2.1 タイマーで指定した時間に一時保存／転送する、2.2 アラーム検知時、動作検知時、音検知時、ショック検知時に一時保存／転送する)

1.5 カメラ画像の表示について

問題	原因と対策
カメラ画像が表示されない	• パソコンにH.264／MPEG-4／MJPEGビューアープログラム（ActiveX®コントロール）がインストールされていない。 → 動画を表示するためにはH.264／MPEG-4／MJPEGビューアープログラム（ActiveXコントロール）をインストールする必要があります。セキュリティ警告画面については、『取扱説明書』 1.2 カメラ画像を見るを参照してください。 • ウェブブラウザのポップアップブロッカーが有効になっているため、H.264／MPEG-4ビューアープログラム（ActiveXコントロール）をインストールできない。 → ウェブブラウザのポップアップブロッカーを一時的に無効にして、カメラにアクセスしなおしてください。 • ネットワークが混雑している。 → 画面が表示されるまで時間がかかる場合があります。少しお待ちください。 • カメラにアクセスするウェブブラウザが、プロキシサーバーを経由してインターネットに接続する設定になっている。 → プロキシサーバーを使用している場合は、カメラ画像を表示できない場合があります。プロキシサーバーを使用しないように、ウェブブラウザの設定を変更してください。(→『取扱説明書』 12.1 プロキシサーバー使用時のウェブブラウザを設定する) → プロキシサーバーによってはH.264データまたはMPEG-4データを通さない場合があります。MJPEGでカメラ画像を参照してください。 • インターネット側からアクセスしていて、シングル画面の配信方法が[Unicast]になっている。 → インターネットやローカルネットワーク内でUnicast配信が利用できない場合があります。HTTPでの配信をお試しください。(→『取扱説明書』 1.2.8 動画（H.264／MPEG-4／MJPEG）と静止画（JPEG）を切り替える） 詳しくは、ルーターの取扱説明書を参照してポートフォワーディングを設定してください。 • シングル画面の配信方法が[Unicast]になっている。 → インターネットやローカルネットワーク内でUnicast配信が利用できない場合があります。HTTPでの配信をお試しください。(→『取扱説明書』 1.2.8 動画（H.264／MPEG-4／MJPEG）と静止画（JPEG）を切り替える） • シングル画面の配信方法が、[Multicast]になっている。 → インターネットやローカルネットワーク内でMulticast配信が利用できない場合があります。UnicastまたはHTTPでの配信をお試しください。Multicast配信したい場合は、ご契約先のプロバイダーまたはネットワーク管理者にご相談ください。

問題	原因と対策
H.264／MPEG-4／MJPEGビューアープログラム（ActiveXコントロール）がインストールできない	• ActiveXコントロールのダウンロードが無効に設定されている。 → Internet Explorerのセキュリティレベル設定を変更してアクセスしなおしてください。(→『取扱説明書』ActiveXコントロールがインストールできない場合、または Internet Explorerで動画(H.264／MPEG-4／MJPEG)が見れない場合)
MPEG-4の一時保存画像を参照できない	• Windows Media® Player がインストールされていない。 → Windows Media Playerをインストールしてください。 • Windows Media Player の初期設定がされていない。 → Windows Media Player を起動して、初期設定を実施してください。 • Windows Media Player が使用しているWindowsのソフトウェアが古い。 → [Windows Update] を実施して、最新の更新プログラムをパソコンにインストールしてください。 • G.726 Audio Codec がインストールされていない。 → カメラ画像の下に表示されている、「画像が表示されないときや、音声が聴こえないときは、こちらをクリックしてください。」のリンクをクリックして、表示される画面の指示に従ってG.726 Audio Codecをパソコンにインストールしてください。
マルチ画面に登録したカメラの画像が表示されない	• ローカルIPアドレスまたはグローバルIPアドレス（またはドメイン名）の設定が正しくない。 → パソコンと同じネットワーク内のカメラをマルチ画面に設定する場合は、ローカルIPアドレスで設定してください。インターネット側のカメラをマルチ画面に設定する場合は、カメラのグローバルIPアドレス、またはドメイン名で設定してください。また、インターネット側のパソコンからカメラを見る場合は、カメラのグローバルIPアドレスまたはドメイン名で設定してください。(→『取扱説明書』7.2 カメラをマルチ画面に登録する) • マルチ画面設定のHTTPS設定とカメラのHTTPS設定が合っていない。 → マルチ画面設定のHTTPS設定をカメラのHTTPS設定に合わせてください。
画面にエラーコード「ERROR CODE (4/12002)」が表示され、カメラ画像が表示されない	• マルチ画面に設定されているIPアドレスまたはドメイン名が間違っている。 → 正しい IP アドレスまたはドメイン名を設定してください。(→『取扱説明書』7.2 カメラをマルチ画面に登録する) • (アドレスまたはドメイン名に誤りがない場合）ネットワーク接続がタイムアウトした可能性がある。 → ネットワークが混雑していない時間帯を使用するか、または、ほかに通信しているソフトがないか確認して、あれば停止するなどしてください。 • WinInet（Windowsのインターネット接続用モジュール）から取得したエラーです。 → WinInetのエラーメッセージについては http://msdn.microsoft.com/en-us/library/aa385465.aspxを参照してください。

問題	原因と対策
青色画像、黒色画像または灰色画像が表示される	• 動画を表示できる最大接続台数を超えています。 → 動画表示を減らすか、静止画表示に変更してください。または、[最大接続数]の設定数を増やしてください。(→『取扱説明書』1.4 最大接続数、5.7 動画（H.264／MPEG-4／MJPEG）の映像配信を設定する） • カメラ画像の公開時間を指定している。 → 公開時間指定の設定時刻外は、青色画像、黒画像または灰色画像が表示されます。故障ではありません。(→『取扱説明書』7.3 カメラ画像の公開時間を制限する）
突然、動画が静止画になった	• [設定]－[一般ユーザー]の[一般ユーザー変更]画面で、[動画表示時間]を設定している。 → [動画表示時間]で設定した時間が過ぎると静止画になります。連続して動画を見るときは、[動画表示時間]で[制限しない]を選択して[保存]をクリックしてください。(→『取扱説明書』一般ユーザーを登録／変更する 、または、 未登録ユーザーに操作を許可する機能を変更する)
カメラ画像の焦点が合わない	• レンズにゴミ、汚れ、指紋、曇りなどが付いている。 → 乾いた布でゴミなどをふきとってください。(→『取扱説明書』14.1 お手入れについて) • 被写体がカメラに近すぎる。 → カメラから被写体を遠くに離してください。
カメラ画像の色を変えたい	• ホワイトバランスの設定を変える。 → 操作バーの [ホワイトバランス] の設定内容を、お好みの色に変更してください。(→『取扱説明書』1.2.7 明るさ／ホワイトバランスを調整する) • パソコンの画面の色設定が16ビット未満になっている。 → パソコンの[画面のプロパティ]－[設定]画面で、[画面の色]を 16ビット以上に設定してください。
カメラ画像にノイズが入る	• 被写体の環境が暗い。 → カメラの撮影環境を明るくしてください。 → [設定]－[カメラ]で[カラーナイトビューモード]を選択して、カラーナイトビューモードを有効にしてください。(→『取扱説明書』5.5 カメラの基本設定を変更する) • カメラを設置している地域の電源周波数とカメラで設定している電源周波数が合っていない。 → [設定]-[カメラ]の [電源周波数設定] の周波数を、カメラをお使いの地域の周波数に合わせてください。(→『取扱説明書』5.5 カメラの基本設定を変更する） • パソコンの画面の色設定が16ビット未満になっている。 → パソコンの[画面のプロパティ]－[設定]画面で、[画面の色]を 16ビット以上に設定してください。

問題	原因と対策
暗い環境の被写体で、約1秒周期で映像がビクつく	• 被写体の環境が暗い。 → カメラの撮影環境を明るくしてください。
古いカメラ画像が表示される	• ウェブブラウザの一時ファイル設定によって、古い画像が表示される現象が起きている。 → ウェブブラウザ（Internet Explorer）の設定を変更してください。(→『取扱説明書』12.3 ウェブブラウザ（Internet Explorer）の [インターネット一時ファイル] 設定を変更する)
カメラ画像の更新が遅い	• 以下の条件によって、カメラ画像の更新時間が変化することがある。 **カメラの設定内容：** • カメラ画像をSDメモリーカードに保存しているとき • 解像度を高く設定しているとき • 画質を[画質優先]に設定しているとき • 通信帯域制限の設定値が小さいとき **カメラの使用環境：** • お使いのパソコンの性能 • ネットワーク環境 • 被写体（明るさ、状態など） • 複数のユーザーが同時にアクセスしている。 → 複数のユーザーが同時にアクセスすると、カメラ画像の更新が遅くなります。 • イーサネットスイッチングハブを使用していない。 → [マルチ]画面で複数のカメラ画像を見るときは、イーサネットスイッチングハブを使用してください。イーサネットスイッチングハブを使用すると、カメラ画像の更新が速くなります。 • ネットワークの設定で[通信帯域制限]の設定値（データ量）が小さく設定されている。 → [設定]－[ネットワーク（IPv4）]または[ネットワーク（IPv6）]の設定で、[通信帯域制限]の設定値を大きく、または[制限しない]に設定してください。(→『取扱説明書』5.1.1 カメラをIPv4ネットワークに接続する、または、11.3 カメラをIPv6用に設定する) • カラーナイトビューモードが有効になっている。 → 通常の動作です。撮影環境が暗いときに、カラーナイトビューモードで暗い被写体を撮影している場合は、カメラ画像の更新間隔が遅くなります。カメラ画像の更新を速くするには、[設定]－[カメラ]で[カラーナイトビューモード]のチェックをはずして、カラーナイトビューモードを解除してください。(→『取扱説明書』5.5 カメラの基本設定を変更する)

問題	原因と対策
	• [マルチ] 画面で、複数のカメラを使用している場合、ネットワークの通信速度の容量を超えるサイズのカメラ画像を送受信している。 → [マルチ] 画面で、4台以上のカメラ画像を同時に見るには、3〜4 Mbpsの通信速度が必要になる場合があります。一度に表示するカメラ画像の数を少なく設定してください。(→『取扱説明書』7.2 カメラをマルチ画面に登録する) • ウェブブラウザの画面が更新されていない。 → ウェブブラウザのツールバーにある更新ボタンをクリックして、表示を更新してください。 • アナログビデオ出力が有効になっている。 → [アナログビデオ出力]を[有効]にすると、カメラの動画のフレームレートが低下することがあります。[アナログビデオ出力]を[無効]に設定してください。(→『取扱説明書』7.5 テレビなどのモニターにカメラ画像を表示する（アナログビデオ出力))
映像が表示されずに×マークが表示される	• パソコンにH.264／MPEG-4／MJPEGビューアープログラム（ActiveX コントロール）がインストールされていない。 → 動画を表示するためにはH.264／MPEG-4／MJPEGビューアープログラム（ActiveXコントロール）をインストールする必要があります。H.264／MPEG-4／MJPEGビューアープログラム（ActiveXコントロール）のインストール方法については、『取扱説明書』 1.2 カメラ画像を見るを参照してください。 • ウェブブラウザのポップアップブロッカーが、H.264／MPEG-4／MJPEGビューアープログラム（ActiveX コントロール）のインストールを妨げている。 → ウェブブラウザのポップアップブロッカーを有効にしている場合は、H.264／MPEG-4／MJPEGビューアープログラム（ActiveXコントロール）をインストールできません。ポップアップブロッカーを一時的に無効に設定してください。(→『取扱説明書』 1.2 カメラ画像を見る)
映像が乱れたりして、正常に表示されない	• 映像配信のビットレートの最大値が、ネットワークの通信帯域より大きく設定されている。 → [H.264ビットレート]または[MPEG-4ビットレート] の最大値を、ネットワークの通信帯域より小さな値に変更してください。(→『取扱説明書』5.7 動画（H.264／MPEG-4／MJPEG）の映像配信を設定する) • シングル画面の配信方法が[Unicast]になっている。 → ネットワークでパケットロスが発生しています。配信方法をHTTPに変更してください。(→『取扱説明書』動画（H.264／MPEG-4）の配信方法を切り替える（シングル画面)) • パソコンの性能が低い。 →『取扱説明書（ご使用の前に)』（添付品）の「対応パソコンの仕様」に記述されている条件以上のパソコンをお使いください。 → パソコンでお使いのビデオカードの性能を上げてください。

問題	原因と対策
	• Internet Explorer 7またはInternet Explorer 8のズーム機能を使用して、拡大・縮小表示した。 → 画像表示はInternet Explorer 7またはInternet Explorer 8のズーム機能に対応していません。
画質が悪い	• ネットワークの通信帯域がせまい。 → [H.264ビットレート]または[MPEG-4ビットレート] の最大値を、ネットワークの通信帯域より小さな値に変更してください。(→『取扱説明書』5.7　動画（H.264／MPEG-4／MJPEG）の映像配信を設定する） → [H.264最大フレームレート]または[MPEG-4最大フレームレート]の設定をより小さくしてください。(→『取扱説明書』5.7　動画（H.264／MPEG-4／MJPEG）の映像配信を設定する） → 通信帯域の広いネットワーク環境でご使用ください。 • パソコンの性能が低い。 →『取扱説明書（ご使用の前に)』（添付品）の「対応パソコンの仕様」に記述されている条件以上のパソコンをお使いください。 → パソコンでお使いのビデオカードの性能を上げてください。 • H.264 またはMPEG-4で複数のアクセスまたは、複数解像度のアクセスがある。 → アクセス数、同時に配信している解像度が増加すると、フレームレートや画質が低下する場合があります。
フレームレートが遅い、または画像が一時的に止まる	• 複数のアクセスで、通信帯域のせまいネットワークからのアクセスがある。 → [H.264ビットレート]または[MPEG-4ビットレート]の最小値を大きな値に変更してください。(→『取扱説明書』5.7　動画（H.264／MPEG-4／MJPEG）の映像配信を設定する） • 複数のアクセスまたは、複数解像度のアクセスがある。 → アクセス数、同時に配信している解像度が増加すると、フレームレートや画質が低下する場合があります。 • 映像配信のH.264ビットレートまたはMPEG-4ビットレートの最大値が、実際にお使いのネットワークの通信帯域より大きく設定されている。 → [H.264ビットレート]または[MPEG-4ビットレート]の最大値を小さな値に変更してください。(→『取扱説明書』5.7　動画（H.264／MPEG-4／MJPEG）の映像配信を設定する） • MPEG-4の一時保存を設定している。 → 一時保存をMPEG-4で設定している場合は、シングル画面やマルチ画面のフレームレートが低下する可能性があります。(→『取扱説明書』2.1　タイマーで指定した時間に一時保存／転送する、2.2　アラーム検知時、動作検知時、音検知時、ショック検知時に一時保存／転送する）

問題	原因と対策
	• ソフトウェアカラーナイトビューが「使用する」になっている。 → ソフトウェアカラーナイトビューは、パソコンに負荷をかけるので、撮影環境が暗いときにフレームレートが遅くなることがあります。ソフトウェアカラーナイトビューを「使用しない」にしてください。(→『取扱説明書』1.2.13 ソフトウェアカラーナイトビューを使う)
最大表示でフレームレートが遅い	• パソコンの性能が低い。または、ビデオカードの表示が遅い。 →『取扱説明書（ご使用の前に)』（添付品）の「対応パソコンの仕様」に記述されている条件以上のパソコンをお使いください。 → パソコンでお使いのビデオカードの性能を上げてください。
パン／チルト時にカメラ画像がぶれる	• カラーナイトビューモードで、照度が低くかつ動きのある被写体を撮影している。 → この現象は故障ではありません。必要に応じて、[設定]－[カメラ]で[カラーナイトビューモード]のチェックをはずして、カラーナイトビューモードを解除してください。(→『取扱説明書』5.5 カメラの基本設定を変更する) → ソフトウェアカラーナイトビューまたは4画素加算を試してください。 • 暗い被写体を撮影している。 → 補助光などをつけて、使用環境を明るくしてください。
白点または色のついた光の点が表示される	• カメラを暗い場所で使用している。または、色の暗い被写体を撮影している。 → カメラを暗い場所で使用している場合や、暗い被写体を撮影している場合は、画面全体に白点または色のついた光の点が生じることがあります。これは撮像素子の特性なので、故障ではありません。補助光などをつけて、使用環境を明るくしてください。
画像にノイズが入る。または、横筋状の線が入ったり、白っぽい画像になる。	• 被写体の環境が暗い。 → 故障ではありません。撮像素子の特性で、画面全体が白っぽくなったり、横筋状の線が生じる場合があります。使用環境を明るくしてください。 • 設置している場所の電源周波数とカメラの設定値が合っていない。 → カメラ設定画面で、電源周波数の設定を設置場所の電源周波数に合わせてください。(→『取扱説明書』5.5 カメラの基本設定を変更する)

1.6 操作バーについて

問題	原因と対策
パン／チルト、クリック＆センタリング、ズーム、プリセット機能が使えない	• カメラとパソコンが通信していない。 → ウェブブラウザの更新ボタンをクリックして、カメラ画像が更新されることを確認してください。その後、 パン／チルトを操作してください。 • 複数のユーザーが同時に操作している。 → しばらく待ってからアクセスしなおしてください。 • パン／チルトが終端位置に移動している。 → 操作バーに[左端]、[右端]、[上端]、[下端] のいずれかが表示されている場合は、それ以上その方向にはパン／チルトしません。 • パン／チルト動作範囲が、管理者によって制限されている。 → パン／チルト動作範囲を設定しなおしてください。(→『取扱説明書』1.2.3 カメラのパン／チルト動作範囲を設定する） • 操作が許可されていない。 → 管理者から、その機能の操作が許可されていない一般ユーザー／未登録ユーザーでログインした場合は、操作できません。操作を許可するには、管理者でログインし、[設定]－[一般ユーザー]の[一般ユーザー変更]画面で、[パン／チルト操作]、[クリック＆センタリング]、[ズーム操作]にチェックを付けて[保存]をクリックしてください。(→『取扱説明書』6.3 一般ユーザー、6.4 未登録ユーザー） • 映像配信の[最大画像サイズ設定]を[1280 × 960]に選択している。 最大画像サイズが1280 × 960のときはズーム機能は使用できません。 → 映像配信の[最大画像サイズ設定]を[640 × 480]を選択してください。(→『取扱説明書』5.7 動画（H.264／MPEG-4／MJPEG）の映像配信を設定する）
操作バーの一部（パン／チルトなど）またはすべてが表示されない	• 操作バーのいくつかの機能の操作が許可されていない。 → 一般ユーザー／未登録ユーザーでログインしたとき、管理者から操作バーの各機能の操作が許可されていない場合は、操作バーの一部またはすべてが表示されません。操作を許可するには、管理者でログインして、[設定]－[一般ユーザー]の[一般ユーザー変更]画面で、操作バーに関連する機能にチェックを付けて[保存]をクリックしてください。(→『取扱説明書』一般ユーザーを登録／変更する、未登録ユーザーに操作を許可する機能を変更する）
[設定]、[メンテナンス]などのタブが表示されない	• 一般ユーザーでアクセスしている。 → [設定]タブ、[メンテナンス]タブは、管理者でログインしたときのみ表示されます。設定画面、メンテナンス画面にアクセスするには、管理者でログインしてください。(→『取扱説明書』 1.1 パソコンからカメラにアクセスする）

1.7 カメラの音声について

問題	原因と対策
送話ボタン（ ）が表示されない、またはグレーに表示される	• [設定]－[音声] －[出力（パソコンのマイク入力）] で、[しない] が設定されている。 → [する]に設定してください。(→『取扱説明書』5.6 音声について設定する) • 送話機能の使用が許可されていない。 → 管理者から送話機能の使用が許可されていない一般ユーザーでログインした場合は送話ボタン（ ）が非表示、またはグレー表示されます。送話機能の使用を許可するには、管理者でログインし、[設定]－[一般ユーザー]の[一般ユーザー変更]画面で、[話す]にチェックを付けて[保存]をクリックしてください。(→『取扱説明書』一般ユーザーを登録／変更する、未登録ユーザーに操作を許可する機能を変更する) • お使いのウェブブラウザがプロキシサーバーを経由してインターネットに接続する設定になっている。 → プロキシサーバーを使用している場合は、音声機能が使えません。プロキシサーバーを使用しないように、ウェブブラウザの設定を変更してください。(→『取扱説明書』12.1 プロキシサーバー使用時のウェブブラウザを設定する) • 同時にアクセスできる最大数を超えている。(→『取扱説明書』1.4 最大接続数) → 同時にアクセスできる最大数を超えた場合は、最大数を超えたユーザーから音声操作バーそのものが表示されなくなります。接続者情報画面で、[セッション数]－[音声]の接続数を確認して、しばらく待ってからアクセスしなおしてください。(→『取扱説明書』9.2 接続者情報を確認する)
受話ボタン（ ）が表示されない、またはグレーに表示される	• [設定]－[音声] －[入力（パソコンのスピーカー出力）] で、[しない] が設定されている。 → [する]に設定してください。(→『取扱説明書』5.6 音声について設定する) • 受話機能の使用が許可されていない。 → 管理者から受話機能の使用が許可されていない一般ユーザーでログインした場合は受話ボタン（ ）が非表示、またはグレー表示されます。受話機能の使用を許可するには、管理者でログインし、[設定]－[一般ユーザー]の[一般ユーザー変更]画面で、[聴く]にチェックを付けて[保存]をクリックしてください。(→『取扱説明書』一般ユーザーを登録／変更する、未登録ユーザーに操作を許可する機能を変更する) • 同時にアクセスできる最大数を超えている。(→『取扱説明書』1.4 最大接続数) → 同時にアクセスできる最大数を超えた場合は、最大数を超えたユーザーから音声操作バーそのものが表示されなくなります。接続者情報画面で、[セッション数]－[音声]の接続数を確認して、しばらく待ってからアクセスしなおしてください。(→『取扱説明書』9.2 接続者情報を確認する)

問題	原因と対策
カメラに接続している外部スピーカーから音が出ない	• 送話ボタン ()が、送話OFFボタン ()になっている。 → 送話OFFボタン ()をクリックして、送話ボタン()にしてください。 • 送話ボタン（）の表示がない、またはグレー表示されている。 → 管理者から送話機能の使用が許可されていない一般ユーザーでログインした場合は送話ボタン（）が非表示、またはグレー表示されます。送話機能の使用を許可するには、管理者でログインし、[設定]－[一般ユーザー]の[一般ユーザー変更]画面で、[話す]にチェックを付けて[保存]をクリックしてください。(→『取扱説明書』一般ユーザーを登録／変更する、未登録ユーザーに操作を許可する機能を変更する） • パソコンの [ボリュームコントロール] 画面の録音用デバイスで[マイク] が選択されていない。 → [マイク]を選択してください。マイクの選択方法については、 Windows のヘルプを参照してください。 **例：Windows XPの場合** **1.** パソコン画面で[スタート]－[すべてのプログラム]－[アクセサリ]－[エンターテイメント]－[ボリュームコントロール]を選択する **2.** [ボリュームコントロール] 画面で[オプション]－[プロパティ]を選択する **3.** ［プロパティ］画面の［音量の調整］で［録音］を選択する **4.** ［プロパティ］画面の［表示するコントロール］で[マイク] をチェックして、［OK］をクリックする ［録音コントロール］画面が表示され、[マイク] の［選択］にチェックが付きます。 • パソコンのマイク入力の音量が小さすぎる。 → パソコンの [ボリュームコントロール] 画面を開いて［録音コントロール］画面を表示し、[マイク] の［選択］をチェックしてください（上記参照)。その後、音量を調整してください。 • カメラにスピーカーが接続されていない。 → カメラにアンプ内蔵の外部スピーカーを接続してください。(→『取扱説明書』14.9 カメラに外部マイク／スピーカーを接続する） • カメラに接続したスピーカーにアンプがない。 → カメラの音声出力端子はライン出力です。アンプ内蔵の外部スピーカーに接続してください。(→『取扱説明書』14.9 カメラに外部マイク／スピーカーを接続する） • 音声の連続受信時間が短い。 → [設定]－[音声] の [連続受信時間]を長い値に設定してください。(→『取扱説明書』5.6 音声について設定する）

問題	原因と対策
	• 外部スピーカーの音量設定が[最小]になっている。 → [設定]－[音声] の [音量]を[標準]または[最大]にしてください。(→『取扱説明書』5.6 音声について設定する) • お使いのウェブブラウザがプロキシサーバーを経由してインターネットに接続する設定になっている。 → プロキシサーバーを使用している場合は、音声機能が使えません。プロキシサーバーを使用しないように、ウェブブラウザの設定を変更してください。(→『取扱説明書』12.1 プロキシサーバー使用時のウェブブラウザを設定する)
パソコンでカメラからの音声が聴こえない	• 受話ボタン（ ）が受話OFFボタン( )になっている。 → 受話OFFボタン( )をクリックして、受話ボタン( )にしてください。 → 受話の最大同時アクセス数を超えています。(→『取扱説明書』1.4 最大接続数) 接続者情報画面で、[セッション数]－[音声]の接続数を確認してください。(→『取扱説明書』9.2 接続者情報を確認する) • 受話ボタン（ ）の表示がない、またはグレー表示されている。 → 管理者から受話機能の使用が許可されていない一般ユーザーでログインした場合は受話ボタン（ ）が非表示、またはグレー表示されます。受話機能の使用を許可するには、管理者でログインし、[設定]－[一般ユーザー]の[一般ユーザー変更]画面で、[聴く]にチェックを付けて[保存]をクリックしてください。(→『取扱説明書』一般ユーザーを登録／変更する、未登録ユーザーに操作を許可する機能を変更する) • 音量が最小になっている。 → 受話音量調整バーで音量を調整してください。(→『取扱説明書』カメラ付近の音声を聴く（受話機能)) • パソコンの音量設定でミュート（消音）されているか、音量が最小になっている。 → ミュート（消音）をオフにして、音量を調整してください。音量の設定方法については、Windowsのヘルプを参照してください。 **例：Windows XPの場合** パソコン画面で［スタート］－［すべてのプログラム］－［アクセサリ]－［エンターテイメント］－[ボリュームコントロール]を選択して、[ボリュームコントロール]および［WAVE］の［ミュート］のチェックをはずします。その後、音量を調整してください。 • お使いのパソコンにスピーカーが内蔵されていない。 → 受話には、イヤホンまたはスピーカー（いずれも市販品）が必要になります。パソコンに内蔵スピーカーがない場合は、別途イヤホンやスピーカーを用意してください。

<table>
<tr><th>問題</th><th>原因と対策</th></tr>
<tr><td>ノイズが聴こえる</td><td>
• 外部接続しているマイクやスピーカーの接続端子（プラグ）が汚れている。
→ マイクやスピーカーの接続端子などを乾いた布でふいてください。
• 外部接続しているマイクやスピーカーが正しく接続されていない。
→ マイクやスピーカーを正しく接続してください。(→『取扱説明書』14.9 カメラに外部マイク／スピーカーを接続する)
• パソコンのスピーカーから出る音声がパソコンのマイクに入り、カメラからノイズ（ハウリング）として送話されている。
→ パソコンのマイクをミュート（消音）してください。ノイズ（ハウリング）を抑えられます。マイクをミュートする方法については、 Windowsのヘルプを参照してください。
例：Windows XPの場合
パソコン画面で［スタート］－［すべてのプログラム］－［アクセサリ]－［エンターテイメント］－[ボリュームコントロール]を選択して、[ボリュームコントロール]画面で[マイク]の［ミュート］にチェックを付けます。
• パン／チルトの動作音が聴こえている。
→ [設定]－[音声] の設定で、[パン（左右）／チルト（上下）中のミュート]を[する]に設定してください。(→『取扱説明書』5.6 音声について設定する）
• テレビやビデオに接続しないで、[アナログビデオ出力]を[有効]にすると、カメラマイク音声にノイズが入ることがあります。
→ [アナログビデオ出力]を[無効]にしてください。
</td></tr>
<tr><td>音声が途切れる</td><td>
• パソコンにかかる負荷が大きい。
→ ほかのアプリケーションを閉じてください。
• カメラから送信できるデータ量が大きすぎる。
→ [設定]－[ネットワーク（IPv4）]または[ネットワーク（IPv6）]の設定で、[通信帯域制限]を[制限しない]以外に設定してください。(→『取扱説明書』5.1.1 カメラをIPv4ネットワークに接続する、 または、 11.3 カメラをIPv6用に設定する)
• [設定]－[音声] の設定で、[パン（左右）／チルト（上下）中のミュート]を[する]に設定している。
→ [する]に設定している場合は、カメラのパン／チルト動作中の入力音声を一時的に停止します。故障ではありません。(→『取扱説明書』5.6 音声について設定する）
</td></tr>
</table>

問題	原因と対策
	• 外部接続しているマイクやスピーカーの入力が小さい。 → 受話していて音声が途切れる場合は、[設定]－[音声] の[感度]を [高感度] にしてください。(→『取扱説明書』5.6 音声について設定する) 送話している音声が途切れる場合は、パソコンのマイクの音量を調整してください。マイクの音量調整の方法については、Windowsのヘルプを参照してください。 **例：Windows XPの場合** パソコン画面で［スタート］－［すべてのプログラム］－［アクセサリ］－［エンターテイメント］－[ボリュームコントロール]を選択して、[ボリュームコントロール]画面で[マイク]または[ボリュームコントロール]の音量を調整します。 • パソコンの性能が低い。 →『取扱説明書（ご使用の前に)』（添付品）の「対応パソコンの仕様」に記述されている条件以上のパソコンをお使いください。 • 同時に複数のユーザーがカメラ画像を見たり、一時保存/転送を行っている。 → カメラに負荷が掛かっている場合に、シングル画面やマルチ画面の音声や内部メモリーまたはSDメモリーカードの音声が途切れることがあります。

1.8 カメラ画像の一時保存／転送について

問題	原因と対策
画像を転送できない	• サーバーとの通信でエラーが生じている。 → [メンテナンス] − [ステータス] の [プロトコル] を参照して、各サーバーに対してプロトコルのエラーが検出されていないか確認してください。(→『取扱説明書』9.1 動作状況（ステータス）を確認する) • ネットワークの設定で、[デフォルトゲートウェイ] および [DNS] が設定されていない。 → **IPv4の場合** [設定]−[ネットワーク（IPv4）]−[Static設定]／[DHCP設定]で[デフォルトゲートウェイ] を設定してください。(→『取扱説明書』5.1.1 カメラをIPv4ネットワークに接続する) → **IPv6の場合** [設定]−[ネットワーク（IPv6）]−[Static設定]で[デフォルトゲートウェイ] を設定してください。(→『取扱説明書』11.3 カメラをIPv6用に設定する) • Eメール転送、FTP転送、HTTP転送の認証の設定で、[ログインID] と [パスワード] が間違っている。 → 正しいログインIDとパスワードを設定してください。(→『取扱説明書』2.4.1 FTPサーバーに転送する、2.4.2 Eメールで転送する、2.4.3 HTTPサーバーに転送する) • Eメール転送している場合は、お使いのSMTPサーバーがSMTP認証に対応していない。 → カメラは、SMTP認証のPLAIN方式、LOGIN方式、またはCRAM-MD5方式に対応しています。POP before SMTPに設定して試してください。または、SMTP認証の方式については、ご利用のプロバイダーに確認してください。 • ご契約先のプロバイダーによるOutbound Port 25 Blocking（OP25B）施策[*1]により、転送がブロックされている。 → カメラのSMTP認証を選択し、送信先のEメールサーバーのポートを25から587に変更してください。 → ご契約先のプロバイダーの送信先のEメールサーバーをご利用ください。 • 送信者（Eメールアドレス）に、プロバイダーに登録しているEメールアドレスを設定していない。 → プロバイダーによっては、登録しているEメールアドレスを設定しないと、Eメールを送信できないことがあります。登録しているEメールアドレスを設定してください。(→『取扱説明書』2.4.2 Eメールで転送する) • HTTP転送で、「100 Continue」や「302 Moved」などのHTTPサーバーからの応答にカメラが対応していない。 → HTTPサーバーの管理者に相談してください。カメラは「201 Created」など「2xx」の応答のみ対応しています。

問題	原因と対策
	• [SSL]を[使用する]にしているが、ポート番号が正しくない。 → SMTPのポート番号を465に設定する必要がある場合があります。詳細は使用しているプロバイダーに確認してください。また、SMTP over SSLに対応しています。STARTTLSには対応していません。
携帯電話のEメールで画像を受信できない	• 携帯電話によって、受信できるカメラ画像のデータサイズに制限があります。 →［設定］－［動作条件］でEメール転送を設定している番号を選択して、［画像設定］の［解像度］を192 × 144、［画質］を［動き優先］に設定してください。携帯電話の機種によっては、320 × 240の解像度では、カメラ画像のEメール転送ができない場合があります。(→『取扱説明書』 2.1 タイマーで指定した時間に一時保存／転送する 、または、2.2 アラーム検知時、動作検知時、音検知時、ショック検知時に一時保存／転送する)
カメラ画像の更新間隔が遅い／古いカメラ画像が送られてくる	• 設定間隔が短すぎて、カメラが画像を転送しきれていない。 →［設定］－［動作条件］でカメラ画像のEメール転送、FTP転送、HTTP転送を設定している番号を選択して、[間隔設定] で転送の間隔を長くしてください。(→『取扱説明書』2.1 タイマーで指定した時間に一時保存／転送する 、または、2.2 アラーム検知時、動作検知時、音検知時、ショック検知時に一時保存／転送する)
一時保存した画像を参照できない	• 他のカメラで使用していたSDメモリーカードを使用している。 → SDメモリーカードをフォーマットしてください。(→『取扱説明書』 8.2 SDメモリーカードをフォーマットする) • カメラの設定内容を保存したファイルから復元した。 → SDメモリーカードをフォーマットしてください。(→『取扱説明書』 8.2 SDメモリーカードをフォーマットする)

*[1] 契約しているプロバイダーのEメールサーバーを経由せずに、他社のEメールサーバーに対して、大量のEメールを直接送信する迷惑Eメール送信手法を抑止するため、一般的に使われているポートの25番へのEメール送信を遮断すること。

1.9 ネットワークについて

問題	原因と対策
カメラのIPアドレス、ポート番号がわからない	• セットアップソフトウェアでIPアドレスとポート番号を確認する。 → セットアップソフトウェアを起動して［カメラ検索］をクリックすると、[かんたん設定]画面が表示されます。[かんたん設定]画面に表示された、現在接続中のカメラリストの［MACアドレス］から該当のカメラを特定して、[IPv4アドレス] ／[IPv6アドレス] と［ポート番号］を確認してください。[MACアドレス］は、カメラに貼られているラベルに記載されています。(→『取扱説明書』カメラを検索して情報を確認し、カメラに接続する)
管理者のユーザー名またはパスワードを忘れてしまった	• カメラの設定を工場出荷値に戻して、パスワードを設定しなおす。 → [メンテナンス]－[工場出荷値に戻す]を実行するか、またはカメラ本体のCLEAR SETTING ボタンを押して、カメラの設定を工場出荷値の状態に戻します。その後、あらためてユーザー名とパスワードを設定してください。（→『取扱説明書』9.8 カメラの設定を工場出荷値に戻す）

1.10 「みえますねっと」について

問題	原因と対策
利用者登録する際、エラーが表示される（エラー例：「エラーが発生しました。cookieが利用できないか、あるいは有効期限が切れました。cookieの利用できるブラウザ、設定で再度接続してください。」）	• ウェブブラウザのセキュリティ設定が、cookieを受け付けない設定になっている。 → お使いのウェブブラウザ（Internet Explorer）の設定を確認してください。Internet Explorerの[ツール]－[インターネットオプション...]－[プライバシー]タブでcookieの設定ができます。
「みえますねっと」サービスの登録で失敗する	• 登録したEメールアドレスが間違っている可能性がある。 → 「みえますねっと」サービスのウェブサイトのリンクを記載したEメールが送られてこないときは、登録したEメールアドレスが間違っている可能性があります。「みえますねっと」サービスのウェブサイト(http://www.miemasu.net/)を参照して、Eメールアドレスを正しく登録しなおしてください。

1.11 SDメモリーカードについて

問題	原因と対策
書き込めない	• SDメモリーカードが書き込みプロテクトされている。 → SDメモリーカード本体の書き込みプロテクトを解除してください。 • FUNCTIONボタンを押さずに、SDメモリーカードを抜いたことがある。 → データ書き込み中にSDメモリーカードを抜くと、SDメモリーカードが壊れる場合があります。SDメモリーカードを抜く前に、FUNCTIONボタンを押して書き込みを停止してください。（→『取扱説明書』SDメモリーカードを取りはずす）SDメモリーカードをフォーマットしてください。(→『取扱説明書』8.2 SDメモリーカードをフォーマットする） • パソコンでSDメモリーカードをフォーマットした。 → カメラでフォーマットしたSDメモリーカードを使用してください。（→『取扱説明書』8.2 SDメモリーカードをフォーマットする）または、SDメモリーカードフォーマットソフトウェアをパソコンにインストールしてフォーマットしてください。SDメモリーカードフォーマットソフトウェアについては パナソニックのサポートウェブサイト (http://panasonic.biz/netsys/netwkcam/support/info.html) をご参照ください。 • 他のカメラで使用していたSDメモリーカードを使用している。 → SDメモリーカードをフォーマットしてください。(→『取扱説明書』8.2 SDメモリーカードをフォーマットする） • カメラの設定内容を保存したファイルから復元した。 → SDメモリーカードをフォーマットしてください。(→『取扱説明書』8.2 SDメモリーカードをフォーマットする）
録画に時間がかかる	• パソコンでフォーマット後に録画した。 → パソコンでフォーマットしたSDメモリーカードに録画すると、時間がかかる場合があります。カメラでフォーマットしたSDメモリーカードを使用してください。（→『取扱説明書』8.2 SDメモリーカードをフォーマットする）または、SDメモリーカードフォーマットソフトウェアをパソコンにインストールしてフォーマットしてください。SDメモリーカードフォーマットソフトウェアについては パナソニックのサポートウェブサイト (http://panasonic.biz/netsys/netwkcam/support/info.html) をご参照ください。 • 対応SD／SDHCメモリーカードまたは動作確認済みSD／SDHCメモリーカード以外のSD／SDHCメモリーカードを使用している。 → 当社製SD／SDHCメモリーカード（BB-HCC02／BB-HCC04／BB-HCC08) または、パナソニック製SD／SDHCメモリーカードの256 MBから8 GBを使用してください。

問題	原因と対策
カメラで認識できない	• SDメモリーカードへの書き込み、読み取り中にカードを抜いた可能性がある。 → SDメモリーカードをカメラから抜くときは、あらかじめカメラ本体のFUNCTIONボタンを押すか、［設定］－［動作条件］の［SD録画停止］ボタンを押してください。（→『取扱説明書』SDメモリーカードを取りはずす）
画像が乱れたり、音声が途切れたりする	• 対応SD／SDHCメモリーカードまたは動作確認済みSD／SDHCメモリーカード以外のSD／SDHCメモリーカードを使用している。 → 当社製SD／SDHCメモリーカード（BB-HCC02／BB-HCC04／BB-HCC08) または、パナソニック製SD／SDHCメモリーカードの256 MBから8 GBを使用してください。 • SDメモリーカードに MPEG-4の録画と同時に、複数のユーザーのアクセスがある。 → カメラに負荷が掛かっている場合に、シングル画面やマルチ画面の音声や内部メモリーまたはSDメモリーカードの音声が途切れることがあります。
録画したMPEG-4を再生するとノイズが聴こえる	• テレビやビデオに接続しないで、[アナログビデオ出力]を[有効]にすると、カメラマイク音声にノイズが入ることがあります。 → [アナログビデオ出力]を[無効]にしてください。

1.12 その他

問題	原因と対策
H.264／MPEG-4／MJPEGビューアープログラム（ActiveXコントロール）がインストールできない	• ActiveXコントロールのダウンロードが無効に設定されている。 → Internet Explorerのセキュリティレベル設定を変更してアクセスしなおしてください。(→『取扱説明書』ActiveXコントロールがインストールできない場合、または Internet Explorerで動画(H.264／MPEG-4／MJPEG)が見れない場合）
バージョンアップが正常に完了しなかった	• バージョンアップ中に電源を切ったり、ネットワークトラブル、その他の問題が発生したりして、バージョンアップが中断された。 → 以下の手順でバージョンアップをやりなおしてください。 **1.** カメラの電源を入れなおす **2.** カメラにアクセスしなおす (→『取扱説明書』1.1 パソコンからカメラにアクセスする） **3.** トップ画面が表示された場合、トップ画面のバージョンを確認してください。表示されているバージョンが更新されていれば、バージョンアップは正常に完了しています。更新されていない場合は、バージョンアップしなおしてください。 (→『取扱説明書』9.5 カメラをバージョンアップする) トップ画面が表示されず、バージョンアップのファイル名入力画面が表示された場合は、ファイルを指定して、バージョンアップしなおしてください。(→『取扱説明書』9.5 カメラをバージョンアップする) • 使用したファームウェアファイルが間違っている。 →「失敗しました。不正なファームウェアファイルです。」が表示された場合、適切なファームウェアをパナソニックのサポートウェブサイト (http://panasonic.biz/netsys/netwkcam/support/info.html) からダウンロードし、バージョンアップしなおしてください。(→『取扱説明書』9.5 カメラをバージョンアップする）
パソコンの [マイネットワーク]にカメラのショートカットアイコンが表示されない	• UPnP™ のWindowsコンポーネントが追加されていない。 → お使いのパソコンに、UPnP™のWindowsコンポーネントを追加してください。(→『取扱説明書』 12.2 マイ ネットワークにカメラへのショートカットを作る）
NTPサーバーで日付・時刻が自動調整されない	• 誤動作防止機能が機能している。 → NTPサーバーのなりすましなどによる誤動作を避けるために、時刻が1時間以上ずれている場合は、自動調整されないようになっています。時刻が1時間以上ずれているときは、［設定］－［日付時刻］の［時計設定］で日付・時刻を手動で設定してください。(→『取扱説明書』5.4 カメラの日付・時刻を設定する（NTPも含む））
設定に失敗する	• 設定画面を開いて、約30分以上経過して保存した。 → セキュリティを高めるために、設定画面を開いてから保存するまでの時間を約30分以内に制限しています。約30分以内に保存してください。

問題	原因と対策
	• 設定途中に、他に複数の設定画面を開いた。 → 設定途中は、他の設定画面を多数開かないようにしてください。 • 設定途中に、ブラウザの戻るボタンを操作した。 → 設定画面では、ブラウザの[戻る]ボタンは使用しないでください。 • 設定画面の[保存]ボタンをダブルクリックした。 → 設定画面の[保存]ボタンはダブルクリックしないでください。

1.13 接続タイプの一覧

接続先＼カメラ		自動	100 Mbps		10 Mbps	
			全2重	半2重	全2重	半2重
自動		○	×	○	×	○
100Base-TX	全2重	×	○	×	×	×
	半2重	○	×	○	×	×
10Base-T	全2重	×	×	×	○	×
	半2重	○	×	×	×	○